

Vergaderjaar 1996–1997

**24 712**

## **Wijziging van de Wet op de jeugdhulpverlening in verband met klachtrecht**

**Nr. 5**

### **NOTA NAAR AANLEIDING VAN HET VERSLAG**

Ontvangen 28 februari 1997

Wij hebben met belangstelling kennis genomen van het verslag en zijn verheugd over de brede instemming die het voorstel gekregen heeft. Op de gestelde vragen en gemaakte opmerkingen gaan we als volgt in.

#### **1. Algemeen**

De leden van de CDA-fractie wilden graag een nadere toelichting op de aannahme dat de positie van jeugdigen en hun verzorgers kwetsbaarder wordt gedurende het veranderingsproces van de jeugdhulpverlening.

De organisatorische veranderingen die in het kader van Regie in de jeugdzorg van de instellingen en hun medewerkers gevraagd worden betekenen voor hun een extra inspanning. Hoewel deze inspanning gericht is op verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening en jeugdbescherming, brengt het veranderingsproces op zich mee dat een tijd lang binnen de instellingen veel in beweging zal zijn. Dat kan er toe leiden dat de jeugdigen, die zich ook in die veranderende en daardoor minder stabiele omgeving bevinden, gedurende een tijd in een kwetsbaarder positie verkeren. Echter ook wanneer instellingen (en de jeugdhulpverlening als geheel) een veranderingsproces doormaken dient het handelen ten aanzien van individuele jeugdigen correct te zijn. Mocht de klager in een veranderende organisatie het risico lopen dat zijn klacht wat minder zwaar gewogen wordt, er wordt immers aan de organisatie gewerkt, dan kan de aanwezigheid van provinciale klachtencommissies een extra prikkel zijn tot een goede en evenwichtige afhandeling van klachten. Wij zijn het daarbij met deze leden eens dat een extra kwetsbare positie niet langer moet duren dan onvermijdelijk is.

De leden van de CDA-fractie wezen erop dat er niet naar wordt gestreefd de raad voor de kindbescherming in de voorgestelde regeling onder te brengen, omdat er reeds klachtrecht bestaat en dit met voldoende waarborgen is omgeven. Deze leden vroegen zich af of uniformisering van de in het onderhavige wetsvoorstel opgenomen klachtenprocedure en de klachtenprocedure die bij de raad voor de kindbescherming bestaat uit het oogpunt van duidelijkheid en herkenbaarheid niet wenselijk is.

Harmonisatie van de verschillende klachtenregelingen die op het terrein van de jeugdhulpverlening en de jeugdbescherming bestaan is een punt van bespreking geweest tijdens de mondelinge behandeling van het wetsvoorstel houdende wijziging van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek en van enige andere wetten in verband met de reorganisatie van de raden voor de kindbescherming (Handelingen II, 44–3397). Tijdens deze behandeling is door de Staatssecretaris van Justitie toegezegd dat er meer in het algemeen naar mogelijkheden tot harmonisatie van klachtenregelingen zal worden gekeken. Hierbij zullen de ervaringen met de in het onderhavige wetsvoorstel neergelegde regeling worden betrokken.

De vraag van deze leden of de financiële aspecten bij de evaluatie zullen worden meegenomen beantwoorden wij bevestigend.

De leden van de RPF-fractie vroegen naar de ervaringen met het regime van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Hebben de indieners de indruk dat deze wet de klachtprocedure naar behoren regelt en zijn er klachten over de procedure, en zo ja van welke aard, wilden deze leden weten.

Ten aanzien van ervaringen met de Wet klachtrecht cliënten zorgsector kunnen wij nog geen duidelijk antwoord geven. De wet is pas recent in werking getreden. De geluiden die ons bereiken over de invulling van het klachtrecht gaan van «zeer positief» tot «stelt nog weinig voor». De klachtencommissies zullen uiterlijk 1 april 1997 voor de eerste maal hun jaarverslag publiceren. Aan ZorgOnderzoek Nederland (ZON) zal gevraagd worden een programma op te stellen voor de evaluatie van de inmiddels in werking getreden patiëntenwetgeving. Daarbij zal voorrang worden gegeven aan de evaluatie van de klachtwet.

Zonder op de uitkomsten van een evaluatie vooruit te lopen kan het volgende gezegd worden. In veel instellingen wordt cliënten geadviseerd om een probleem eerst met de verantwoordelijke hulpverlener te bespreken zo nodig met behulp van een klachtopvangfunctionaris. In het algemeen wordt zo'n advies ter harte genomen. Op die manier wordt bereikt dat veel klachten zo snel mogelijk opgelost worden en niet hoeven te leiden tot een formele klacht. Wel heeft men nogal eens vragen met betrekking tot de onafhankelijkheid van de klachtencommissie, vooral als oud-bestuursleden als voorzitter van de klachtencommissie worden aangetrokken. Met betrekking tot de procedure hebben ons geen klachten bereikt. Een enkele maal mist men de mogelijkheid van hoger beroep.

## **2. Hoofdpijnen van het wetsvoorstel**

De leden van de PvdA-fractie konden de redenering die uitmondt in het handhaven van de provinciale klachtencommissie als beroepsinstantie op zich wel volgen. Toch vroegen zij welke instrumenten deze commissies voorhanden hebben om effectief te kunnen optreden. Is het – aldus deze leden – in dit verband niet aan te bevelen de commissies of eventuele andere beroepsinstanties een bindend adviesrecht te geven?

Nadat de provinciale klachtencommissie een klacht heeft behandeld, deelt zij haar oordeel omtrent de gegrondheid van die klacht mede aan de klager en aan de betrokken uitvoerder of instelling. De commissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van aanbevelingen gebaseerd op haar bevindingen. Vervolgens dient de uitvoerder of instelling zo spoedig mogelijk na ontvangst van deze mededeling aan de klager en aan de provinciale klachtencommissie schriftelijk kenbaar te maken of n.a.v. het oordeel van de commissie maatregelen zullen worden genomen en zo ja, welke dat zullen zijn. Blijft een (bevredigende) reactie van de uitvoerder of instelling binnen een redelijke termijn achterwege dan beschikt de commissie over de mogelijkheid over te gaan tot openbaarmaking van haar oordeel over de klacht. Het feit dat de provinciale klachtencommissie tot deze maatregel kan besluiten, betekent een extra stimulans voor de uitvoerder of instelling de uitspraak van de commissie na te leven.

De uitspraak van de commissie is niet bindend, doch aangenomen mag worden dat aan haar oordeel groot gezag zal worden toegekend en dat een uitvoerder of instelling een dergelijk oordeel niet snel zal negeren. Dit temeer omdat de provinciale klachtencommissies zullen bestaan uit personen die zijn aanbevolen door cliëntenorganisaties en organisaties van uitvoerders en voogdij- en gezinsvoogdijinstellingen, alsmede uit andere deskundigen die door gedeputeerde staten zijn benoemd.

Wij achten het echter niet wenselijk aan de uitspraken van de provinciale klachtencommissies een bindend karakter toe te kennen. Deze commissies zijn immers geen rechterlijke colleges en de door de commissies te volgen procedures zijn niet met die waarborgen omkleed die voor een formele rechtsgang onontbeerlijk zijn. Het wetsvoorstel heeft tot doel de klager de kans te bieden gevoelens van onvrede te uiten en hem te verzekeren van een serieuze behandeling van zijn klacht, alsmede van een gemotiveerde reactie binnen een redelijke termijn op die klacht. Het staat een klager overigens vrij zich tegelijkertijd tot de klachtencommissie en tot de burgerlijke rechter of, indien aan de orde, de tuchtrechter te wenden.

Deze leden vroegen verder of het geen aanbeveling verdient op de een of andere manier een vertrouwenspersoon te introduceren.

Sinds april 1995 loopt voor een periode van twee jaar bij vijf provincies en één grote stad het project «cliëntenvertrouwenspersoon». Doel van het experiment, dat op initiatief van de ministeries van VWS en Justitie is opgezet, is de positie van jongeren in de jeugdhulpverlening te versterken.

De taken van de cliëntenvertrouwenspersoon zijn breder dan alleen klachtondersteuning; deze zijn op hoofdlijnen als volgt te omschrijven: informatiebegeleiding, klachtondersteuning en signalering. De cliëntenvertrouwenspersoon is beschikbaar voor zowel individuele cliënten als voor groepen. Gelet op het experimentele karakter van dit project, over het vervolg waarvan nog besluitvorming moet plaatsvinden, lijkt het ons niet wenselijk de «cliëntenvertrouwenspersoon» nu al in deze regeling op te nemen.

Voorts was deze leden niet duidelijk welke rol de inspectie kan vervullen bij een provinciale klachtencommissie als tweede instantie, zowel bij een bindend als een vrijblijvend adviesrecht.

De inspectie heeft in het primaire proces van de klachtenbehandeling, noch in eerste noch in tweede instantie, een in de wet vastgelegde taak. De inspectie heeft een primaire taak in het kader van kwaliteitstoetsing. In die rol ligt met betrekking tot het klachtrecht voor de hand dat de inspectie toeziet of er conform de wettelijke voorschriften adequate klachtenregelingen bestaan. Daarnaast krijgt de inspectie jaarlijks verslagen van uitvoerders, instellingen en provinciale klachtencommissies, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De verslagen van de provinciale klachtencommissies bevatten tevens de categorieën van instanties waarop de klachten betrekking hadden en de resultaten van de klachtenbehandeling. Uit controle van deze jaarverslagen tezamen met de haar overigens ter beschikking staande gegevens kan zij signalerend optreden naar de financierende overheden over hoe het met de uitvoering van de klachtenregelingen staat.

Ook wezen de leden van de PvdA-fractie op de aparte categorie van pupillen die als gevolg van een justitiële maatregel in een instelling zijn gehuisvest. Deze leden zagen graag een verduidelijking op de vraag welke aspecten van gedrag en bejegening voor deze categorie wel of niet onder het klachtrecht vallen.

Uitvoerders en (gezins-)voogdij-instellingen worden ingevolge het voorgestelde artikel 48, eerste lid, van de Wet op de jeugdhulpverlening verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens jeugdigen alsmede jegens hun ouders, voogden, stiefouders of pleegouders. Teneinde de grenzen van de onderwerpen waarover kan worden geklaagd zo ruim mogelijk te stellen, is in het wetsvoorstel gekozen voor het begrip gedraging. Ingevolge art. 46, onder b wordt hieronder verstaan: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouders, voogd, stiefouder of pleegouders. Dit betekent dat in beginsel moet kunnen worden geklaagd over al hetgeen de klager in de behandeling of de bejegening vanwege de voorziening of de instelling niet aanstaat. Hierbij wordt in het wetsvoorstel geen onderscheid gemaakt tussen pupillen die op vrijwillige basis of als gevolg van een justitiële maatregel in een voorziening zijn gehuisvest.

Voorts vroegen deze leden naar de wijze waarop voorlichting over de uitvoering van de wet plaatsvindt.

Wij zijn voornemens om bij de inwerkingtreding van de wet deze door middel van een voorlichtingstraject onder de aandacht van provincies, uitvoerders, instellingen en cliëntenorganisaties te brengen. Plannen daaromtrent zijn in voorbereiding.

Ingevolge artikel 48 rust op uitvoerders en instellingen zelf de plicht de door hen opgestelde klachtenregeling aan de groep van personen met een klachtrecht onder de aandacht te brengen. Voor een aanvulling op dit antwoord verwijzen wij deze leden naar het antwoord op een soortgelijke vraag van de leden van de D66-fractie.

De leden van de VVD-fractie waren verheugd dat met de voorgestelde wetswijziging nu het gehele terrein van de jeugdzorg is voorzien van een klachtenregeling. Zij verzochten de regering nader toe te lichten waarom de raad voor de kinderbescherming niet in deze klachtenregeling is opgenomen.

Artikel 48, eerste lid, verplicht de uitvoerders en de (gezins)voogdij-instellingen een klachtenregeling te treffen. De raad voor de kinderbescherming is geen voorziening in de zin van de Wet op de jeugdhulpverlening en valt als zodanig dan ook niet onder de werking van dit wetsvoorstel.

Wel wordt de raad in het derde lid van artikel 27 van de Wet op de jeugdhulpverlening erkend als plaatsende instantie. Het wetsvoorstel voorziet echter niet in een afzonderlijke regeling van het klachtrecht voor de in artikel 27 van de wet bedoelde plaatsende instanties. Deze instanties vallen namelijk of reeds als voorziening van jeugdhulpverlening of (gezins)voogdij-instelling onder de reikwijdte van het wetsvoorstel, of zijn reeds als zorgaanbieders op grond van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector verplicht een regeling voor de behandeling van klachten te treffen. Wij menen dat ook de raad voor de kinderbescherming als plaatsende instantie niet onder de werking van het onderhavige wetsvoorstel moet vallen, daar de raad slechts in een beperkt aantal gevallen per jaar optreedt als plaatsende instantie.

Overigens kan de raad voor de kinderbescherming van het hier voorgestelde klachtrecht uitgesloten worden, omdat voor de (cliënten van de) raad voor de kinderbescherming reeds een met voldoende waarborgen omklede klachtenregeling geldt.

Voorts vroegen deze leden of de raad voor de kinderbescherming op termijn ook niet een klachtenregeling met een wettelijke basis verdient.

Bij Wet van 13 juni 1996 (Stb. 328) houdende wijziging van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek en van enige andere wetten in verband met reorganisatie van de raden voor de kinderbescherming is in het vijfde lid

van artikel 1: 239 BW voor de regels ter zake van de klachtbehandeling een eigen wettelijke basis in het leven geroepen. Deze regels zijn in het Besluit klachtbehandeling raad voor de kindbescherming (Besluit van 24 juni 1996 (Stb. 330)) neergelegd.

De leden van de VVD-fractie merkten op dat in de wetswijziging een maximumtermijn voor de afhandeling van de klachtenprocedure in eerste termijn – dus bij de voorziening zelf – ontbreekt. Zij vroegen of het wenselijk is, dat de vaststelling van de termijn van de interne klachtenprocedure wordt overgelaten aan de uitvoerder van de voorziening en of de regering mogelijkheden ziet om een maximumtermijn in de wetswijziging op te nemen.

Het wetsvoorstel schrijft voor dat in de klachtenregeling de termijn wordt vastgesteld binnen welke een klacht moet zijn behandeld. Laat de uitvoerder of instelling het opnemen van een redelijke termijn achterwege, dan voldoet de klachtenregeling niet aan de wettelijke eisen. In dat geval kan iedere klager, alsmede de cliëntenraad, zich tot de kantonrechter wenden en vorderen dat de uitvoerder of instelling de regeling op dit punt aanpast.

Er is bewust voor gekozen de bedoelde termijn niet wettelijk vast te leggen, maar vaststelling ervan over te laten aan de uitvoerder of instelling. Op deze wijze kan de termijn worden vastgesteld die het meest doelmatig is en het beste aansluit bij de specifieke situatie binnen de betrokken voorziening of instelling. Wat de optimale termijn is, kan immers per voorziening of instelling variëren. Bovendien wordt hiermee recht gedaan aan het uitgangspunt dat het wetsvoorstel een raamregeling biedt en bepaalde waarborgen vastlegt, terwijl de nadere invulling plaatsvindt op het niveau waar de klachtenprocedure dient te functioneren. Gelet op het vorenstaande zijn wij van mening dat in het wetsvoorstel geen termijn voor de behandeling van een klacht in eerste instantie moet worden voorgeschreven.

Deze leden stelden voorts een vraag met betrekking tot de situatie waarin de interne klachtenregeling bij een bepaalde voorziening niet functioneert of zelfs geheel ontbreekt. Zij vroegen welke stappen een klager – afgezien van het inschakelen van de kantonrechter – kan nemen om een spoedige behandeling van de klacht mogelijk te maken. In dit verband wezen zij voorts op het geval dat de verhoudingen tussen klager en voorziening zodanig verstoord zijn, dat de klager geen enkel vertrouwen meer heeft in de interne klachtencommissie. Zij vroegen, of in zo'n geval direct beroep op de provinciale of grootstedelijke klachtencommissie mogelijk is.

Wanneer een klachtenregeling bij een voorziening of instelling geheel ontbreekt, of – hoewel aanwezig – op één of meerdere onderdelen niet in overeenstemming met de wettelijke voorschriften is, beschikt een individuele klager of de cliëntenraad van de betrokken voorziening of instelling over de mogelijkheid zich tot de kantonrechter te wenden teneinde naleving van de wet af te dwingen. Alvorens hiertoe over te gaan moet de verzoeker de uitvoerder of instelling schriftelijk verzoeken aan zijn wettelijke verplichtingen te voldoen en hem daarvoor een redelijke termijn geven.

Het uitgangspunt van het wetsvoorstel is, dat de voorzieningen en instellingen belang hebben bij een zorgvuldige afwikkeling van klachten. Dit vormt een essentieel onderdeel van een kwalitatief hoogstaande zorgverlening en kan leiden tot een grotere tevredenheid bij degenen aan wie de zorg wordt geboden. De nadruk ligt derhalve op het invoeren van een goede klachtenregeling op het niveau van de voorzieningen en instellingen. Slechts wanneer de klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht door de klachtencommissie welke is ingesteld door de voorziening of instelling, kan hij zijn klacht voorleggen aan de

provinciale klachtencommissie. Een klacht bij die commissie kan in de eerste plaats betrekking hebben op de mededeling die de uitvoerder of instelling de klager en de klachtencommissie moet doen op grond van artikel 48, vijfde lid. In deze mededeling moet hij kenbaar maken of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

In de tweede plaats kan bij de provinciale klachtencommissie een klacht worden ingediend omtrent het feit dat de uitvoerder of instelling een dergelijke mededeling niet heeft gedaan. De klager mag aannemen dat dit het geval is, wanneer de mededeling hem niet binnen de in het wetsvoorstel genoemde termijn heeft bereikt. Deze termijn behelst een maand, nadat de uitvoerder of instelling het oordeel van de klachtencommissie heeft ontvangen. Bij afwijking van deze termijn dient de uitvoerder of instelling hiervan met redenen omkleed mededeling te doen aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

In de derde plaats kan bij de provinciale klachtencommissie worden geklaagd over het handelen door de uitvoerder of instelling in strijd met de interne klachtenregeling. Alvorens een beroep op de provinciale klachtencommissie kan worden gedaan, moet steeds eerst een klacht bij de interne klachtencommissie worden ingediend. Wanneer de interne klachtenregeling niet goed functioneert, zal dit tot gevolg hebben dat de klager of een mededeling van de uitvoerder of instelling ontvangt die hij als onbevredigend ervaart, of in het geheel geen mededeling n.a.v. zijn klacht ontvangt. In beide gevallen kan hij hierover klagen bij de provinciale klachtencommissie. Ook wanneer volgens de klager is gehandeld in strijd met de bestaande klachtenregeling – bijvoorbeeld wanneer de klachtencommissie niet binnen de in de klachtenregeling genoemde termijn een uitspraak over de klacht doet – kan hij zich tot de provinciale klachtencommissie wenden.

Ook wanneer de verhoudingen tussen klager en voorziening verstoord zijn, dient de klager zich eerst tot de door de uitvoerder of instelling aangewezen klachtencommissie te richten. De interne klachtenprocedure biedt hem juist de mogelijkheid zijn onvrede en de redenen voor zijn wantrouwen aan de orde te stellen. Leidt dit tot een voor de klager onbevredigend resultaat, dan kan hij vervolgens een klacht indienen bij de provinciale klachtencommissie.

Dezelfde leden vroegen of de regering mogelijkheden ziet om de inspectie of de provincies/grootstedelijke regio's een rol te geven in het toezicht op de implementatie van de klachtenregeling. Tevens vroegen zij door wie wordt nagegaan of de door de voorzieningen op te stellen klachtenregelingen (geheel) voldoen aan de bepalingen van de wet.

Aangezien de klachtenregeling een kwaliteitsaspect van de jeugdhulpverlening is, heeft de inspectie, belast met het toezicht op de kwaliteit, vanzelfsprekend een rol. De inspectie heeft contacten met instellingen en uitvoerders en kan daarin een stimulerende rol hebben. Daarnaast heeft zij een signalerende rol als het gaat om het geven van informatie aan de subsidiegever met betrekking tot de vraag of een voorziening of instelling voldoet aan het bij of krachtens de wet bepaalde.

De provincies/grootstedelijke regio's hebben in de wet geen functie als het gaat om toezicht op de naleving van de wettelijke eisen, tenzij het gaat om subsidiëring. In lijn hiermee hebben deze overheden geen directe rol bij de implementatie van de klachtenregeling. Wel zijn het deze overheden die ten aanzien van regionale voorzieningen eventueel consequenties kunnen verbinden aan het niet naleven van de eisen.

Het wetsvoorstel tot wijziging van de Wet op de Jeugdhulpverlening in verband met medezeggenschap dat thans bij de Tweede Kamer aanhangig is, legt iedere voorziening of instelling de verplichting op een

cliëntenraad in te stellen. In laatstgenoemd wetsvoorstel wordt bepaald dat de cliëntenraad in de gelegenheid moet worden gesteld advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit tot vaststelling of wijziging van de klachtenregeling. Ten aanzien van dit onderwerp heeft de cliëntenraad bovendien de bevoegdheid een bindende uitspraak van de commissie van vertrouwenslieden te vragen als de uitvoerder of instelling een besluit wenst te nemen dat afwijkt van het advies van de cliëntenraad. De cliëntenraad beschikt dus over de mogelijkheid erop toe te zien, dat er een goede met voldoende waarborgen omklede klachtenregeling tot stand komt. Als de klachtenregeling niet optimaal functioneert, kan de cliëntenraad een ongevraagd advies uitbrengen omtrent de gewenste verbeteringen. De uitvoerder of instelling is verplicht op een dergelijk advies te reageren.

Daarnaast kan iedere cliënt van een voorziening of instelling het initiatief nemen bij het bestuur een verzoek in te dienen tot het naleven van deze wet. Als daarop vervolgens niet een (adequate) klachtenregeling tot stand gebracht wordt kan de cliënt zijn beklag doen bij de kantonrechter en deze verzoeken de instelling of voorziening te bevelen zulks te doen.

De cliënt bepaalt of hij de klachtenregeling adequaat vindt danwel actie onderneemt; de kantonrechter zal uiteindelijk beslissen of hij gronden voor een bevel tot naleving aanwezig acht.

De leden van de D66-fractie vroegen welke beperkingen worden bedoeld in de zinsnede «nauwelijks beperkingen oplegt ten aanzien van onderwerpen waarover kan worden geklaagd».

Het woord nauwelijks is gebruikt omdat niet op voorhand kan worden uitgesloten, dat er situaties of gevallen kunnen zijn waarover of waarin niet geklaagd zou kunnen worden. Het is de bedoeling dat klagers in de regel ontvankelijk worden verklaard. De mogelijkheid dat een klager niet ontvankelijk wordt verklaard, kan echter niet geheel worden uitgesloten.

Deze leden wezen erop dat ingevolge het wetsvoorstel als klachtgerechtigden minimaal de jeugdigen, alsmede hun ouders, voogden, stiefouders en pleegouders gelden. Zij vroegen welke klachtgerechtigden eventueel nog aan deze groepen toegevoegd zullen kunnen worden. Deze leden namen aan dat het hierbij niet gaat om de belangenbehartiger of vertrouwenspersoon van de jeugdigen; zij hadden steeds begrepen dat deze vertegenwoordigers van de jeugdigen niet zelf een klacht kunnen indienen.

Het wetsvoorstel bepaalt voor welke personen de interne klachtenregeling in ieder geval open dient te staan. Daarbij gaat het om de bovengenoemde groepen. Indien de uitvoerder of instelling dit wenselijk acht, staat het hem derhalve vrij in de interne klachtenregeling te bepalen dat ook anderen zich met een klacht tot de klachtencommissie kunnen wenden. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan andere familieleden van de jeugdigen. In dat geval worden zij in de gelegenheid gesteld te klagen over gedragingen jegens henzelf. Het staat ter beoordeling aan de uitvoerder of instelling, of en in hoeverre hij het klachtrecht wenst uit te breiden tot een ruimere kring van personen dan die welke het wetsvoorstel voorschrijft. Het wetsvoorstel stelt een minimumeis, maar biedt de uitvoerder of instelling de flexibiliteit nodig om te kunnen inspelen op de behoeften die op het niveau van de voorziening of instelling bestaan. Het gaat dus inderdaad niet om belangenbehartigers die slechts namens een persoon die klager is ingevolge de klachtregeling kunnen klagen.

Deze leden meenden dat zaakwaarneming wel mogelijk dient te zijn als hiervoor een redelijke grond aanwezig is, bijvoorbeeld omdat de jeugdige dit zelf aangeeft. Graag wilden zij hierover nog meer duidelijkheid krijgen.

Namens de jeugdigen kan een klacht worden ingediend door zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, een door de jeugdige daartoe gemachtigde persoon of een zaakwaarnemer. Zaakwaarneming vindt plaats als de belangen van een persoon door een derde worden behartigd buiten medeweten van betrokkene. Zaakwaarneming is slechts mogelijk indien daarvoor een redelijke grond aanwezig is. In het door deze leden geschetste geval dat de jeugdige zelf aangeeft te wensen dat een bepaalde persoon namens hem een klacht indient, is dus geen sprake van zaakwaarneming.

Deze leden gaven te kennen akkoord te gaan met het instellen van een provinciale klachtencommissie. Zij wilden echter graag, dat bij de evaluatie helder wordt aangetoond, dat deze provinciale klachtencommissie ondanks het feit dat zij geen bindende adviezen kan geven, wel degelijk een nuttige rol speelt.

Bij de evaluatie van de werking van de wet zal zeker ook het functioneren van de provinciale klachtencommissies worden onderzocht. Hierbij zal onder meer bekeken worden, wat de toegevoegde waarde van de door de commissies uitgebrachte adviezen is.

De leden van de GPV-fractie vroegen of het niet bindend zijn van de adviezen van de provinciale klachtencommissie de vraag opwerpt of dit betekent dat een tweede klachteninstantie niet per definitie noodzakelijk is. Voorts vroegen deze leden of deze commissie geen beslissend karakter moet hebben.

De provinciale klachtencommissie zoals in dit voorstel voorgeschreven geeft een aanvulling op de klachtenprocedure binnen de voorzieningen en instellingen. Immers zij biedt de klagers niet alleen de mogelijkheid om hun klacht nogmaals te laten behandelen, doch ook om de behandeling van de klacht door en de reactie van het bestuur, of het uitblijven daarvan, te laten toetsen. Dit betekent echter niet dat daarmee het advies van de provinciale klachtencommissie ook noodzakelijk bindend dient te zijn. Wij verwachten dat de uitspraak van deze commissie de uitvoerder en instellingen een extra aansporing zal geven waarbij zij als uiterste middel heeft de openbaarmaking van de klacht en haar oordeel daarover. Wij gingen hier al op in naar aanleiding van vragen van de leden van de PvdA-fractie.

De leden van de GPV-fractie verzochten voorts nader toe te lichten in welke gevallen de raad voor de kinderbescherming nog wel optreedt als plaatsende instantie. Zij vroegen zich af of aan de jeugdige of diens vertegenwoordigers in die gevallen geen klachtmogelijkheid onthouden wordt nu onderhavig wetsvoorstel niet van toepassing is op gedragingen van de raad voor de kinderbescherming.

Na de wijziging van artikel 27, derde lid, van de Wet op de jeugdhulpverlening, zoals vastgesteld in de Wet van 23 januari 1997 tot wijziging van het Burgerlijk Wetboek en enige andere wetten in verband met de herziening van de voorlopige maatregelen van kinderbescherming (Stb. 1997, 38) treedt de raad voor de kinderbescherming alleen nog als plaatsende instantie op ten behoeve van een onderzoek naar de noodzaak van een maatregel tot beperking of ontneming van het ouderlijk gezag of de voogdij.

Voor de jeugdige en diens wettelijke vertegenwoordigers bestaat in deze gevallen de mogelijkheid een klacht in te dienen op grond van de ex artikel 1:239, vijfde lid, van het Burgerlijk Wetboek bij de raad geldende klachtenregeling. Ingevolge deze regeling kan een ieder, die als belanghebbende of als informant betrokken is bij een bij de raad in behandeling (geweest) zijnde aangelegenheid zich bij de directeur beklagen over gedragingen jegens hem in die aangelegenheid van een medewerker



(artikel 2, eerste lid, van het Besluit klachtbehandeling raad voor de kinderbescherming).

Deze leden ontvingen graag een nadere toelichting op de mogelijkheid dat ten aanzien van dezelfde klacht een klager zich zowel tot de rechter als tot de klachtencommissie kan wenden.

Welke betekenis kan een beslissing van de klachtencommissie hebben indien de tuchtrechter de klager in het gelijk heeft gesteld en al of niet een schadevergoeding heeft toegekend, zo vroegen deze leden.

Evenals bij de wet klachtrecht cliënten zorgsector is het mogelijk dat een klager ter zake van dezelfde gedraging zowel een klacht indient bij de klachtencommissie als de zaak bij de tuchtrechter aanhangig maakt. Tegen deze samenloop van procedures hebben wij geen bezwaar, daar met de klachtbehandeling en het tuchtrecht verschillende doelen worden gediend. De in het onderhavige wetsvoorstel voorziene mogelijkheid voor klachtbehandeling heeft vooral tot doel om geschillen tussen cliënten en instellingen/beroepsbeoefenaren op te lossen door het vinden van een voor alle partijen aanvaardbare oplossing. Het tevreden stellen van de individuele cliënt is bij de klachtbehandeling een centraal uitgangspunt. Het tuchtrecht daarentegen heeft als oogmerk het dienen van het belang dat de samenleving heeft bij een zorgvuldige beroepsuitoefening in de gezondheidszorg, in welk verband aan tekort schietende beroepsbeoefenaren maatregelen kunnen worden opgelegd. Dit verschil in doelstelling, alsmede het belang dat wij hechten aan versterking van de positie van de cliënt in de jeugdhulpverlening en de jeugdbescherming, brengt ons inziens met zich mee dat de cliënt er niet van weerhouden dient te worden van beide mogelijkheden (tegelijktijdig) gebruik te maken.

Ingeval een cliënt zowel een klachtenprocedure bij een (provinciale/ grootstedelijke) klachtencommissie als een tuchtprocedure wenst te volgen, zullen er twee uitspraken worden gedaan. In beide procedures zal de beoordelende instantie echter tot een eigen standpunt in de zaak komen. Dat bij het tot stand komen van dat standpunt een eventuele uitspraak van een andere beoordelende instantie, alsmede de onderbouwing van die uitspraak, een rol kan spelen, is zeker niet als een bezwaar te beschouwen. Ook het feit dat een klachtencommissie tot een ander oordeel komt dan een tuchtcollege is, gezien de verschillen in doelstelling tussen de klachtbehandeling en het tuchtrecht, niet bezwaarlijk.

De leden van de GPV-fractie vroegen of het wel nodig is een beroep op de rechter mogelijk te maken voor het afdwingen van de naleving van artikel 48, eerste lid. Kan – aldus deze leden – hetzelfde effect niet worden bereikt met een aanwijzing van de inspectie of van de verantwoordelijke bewindslieden.

De Wet op de jeugdhulpverlening kent niet de mogelijkheid dat aanwijzingen aan uitvoerders of instellingen worden gegeven. Dit is ook niet nodig, want de opdracht ligt al in de wet. Het afdwingen van de naleving van de opdracht kan in het systeem van de Wet op de jeugdhulpverlening alleen via het subsidieinstrument, dat in dit opzicht niet voldoende effectief is. Tussenkoms van de kantonrechter is dit wel.

Deze leden vroegen tenslotte welke betekenis artikel 52 nog heeft, nadat alle voorzieningen een jaarverslag hebben opgesteld waaruit blijkt of zij al dan niet een klachtenregeling in het leven hebben geroepen.

Artikel 52 geeft iedere klager, alsmede de voor een voorziening of instelling ingestelde cliëntenraad de bevoegdheid de kantonrechter te verzoeken de uitvoerder of instelling te bevelen het bepaalde in artikel 48, eerste lid, na te leven. Artikel 48, eerste lid, verplicht iedere uitvoerder en instelling een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hem of voor hem werkzame personen jegens jeugdigen alsmede jegens hun ouders, voogden, stiefouders of pleegouders te

treffen. Voorts schrijft deze bepaling voor dat de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de genoemde personen wordt gebracht. Artikel 48, zevende lid, verplicht de uitvoerder of instelling jaarlijks een openbaar verslag op te stellen, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. Hij dient dit verslag te zenden aan de inspectie jeugdhulpverlening en jeugdbescherming. Uit dit verslag zal blijken of de uitvoerder of instelling een klachtenregeling heeft getroffen. Lang niet altijd zal hieruit echter opgemaakt kunnen worden, of in de klachtenregeling alle wettelijk vereiste waarborgen in acht worden genomen en of de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de belanghebbenden wordt gebracht. Zoals hiervoor is uiteengezet, hechten wij grote waarde aan de rol die de cliënten kunnen vervullen bij de handhaving van het wetsvoorstel. De plicht tot verslaglegging die op de uitvoerder of instelling rust maakt de regeling van artikel 52 niet zinloos.

### **Financiële aspecten**

De leden van de D66-fractie vroegen waarom geen exacte inschatting is te geven van de kosten voor de uitvoerder/instelling die invoering van dit wetsvoorstel met zich mee zal brengen en waarom wel bekend is dat het slechts om logistieke kosten gaat.

De kosten zullen naar onze mening laag zijn omdat bij het behandelen van klachten geen bijzondere faciliteiten nodig zijn. De leden van een klachtencommissie moeten bij elkaar kunnen komen en van hun bevindingen moet een verslag gemaakt worden. In het algemeen zal het gaan om logistieke kosten en zal volstaan kunnen worden met het gebruik van reeds aanwezige vergaderruimte, tekstverwerkers en briefpapier. Deze kosten zullen daardoor marginaal kunnen zijn. Daarnaast is het mogelijk dat leden van een klachtencommissie reiskosten moeten maken of eventueel een geldelijke vergoeding krijgen voor hun diensten.

Het inschatten van de te maken kosten is niet mogelijk omdat deze zeer afhankelijk zijn van de omstandigheden van de individuele voorziening of instelling en bovendien nauw samenhangen met de kwaliteit van de hulpverlening in de voorziening of instelling. De te maken kosten zullen immers ook afhankelijk zijn van het aantal klachten dat behandeld moet worden.

Ons uitgangspunt is dat binnen de huidige budgetten een kwalitatief goede hulpverlening geboden kan en moet worden. Een goede hulpverlening betekent dat een gering aantal klachten het gevolg zal zijn. Dit betekent tevens dat een oplopend aantal klachten op zichzelf een aansporing zal moeten zijn om tot verbetering van de kwaliteit te komen. Het oplopen van de kosten van klachtbehandeling kan in zo'n geval daartoe ook een prikkel zijn. Hieruit concluderen wij dat een adequate klachtenregeling binnen de bestaande budgetten tot stand gebracht moet kunnen worden en dat er geen reden is om daarvan af te wijken bij instellingen/voorzieningen met veel klachten.

De leden van de D66-fractie wilden graag weten, hoe de jeugdige of diegene die namens hem of haar optreedt, op de hoogte wordt gesteld van het bestaan van een klachtenregeling. Deze leden hadden vernomen dat de nu reeds bestaande klachtenregelingen in instellingen voor jeugdhulpverlening en jeugdbescherming vaak niet bij de cliënten bekend zijn; zij zagen graag, dat met de invoering van dit wetsvoorstel hierin verandering komt.

Artikel 48, eerste lid, bepaalt dat de uitvoerder of instelling de getroffen klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de jeugdigen, hun ouders, voogden, stiefouders en pleegouders dient te brengen. Dit kan onder meer inhouden, dat de klachtenregeling wordt gepubliceerd in een mededelingenbulletin of wordt aangeplakt op een mededelingenbord.

Daarnaast kan het beleid zijn dat de klachtenregeling bij het eerste contact met de voorziening of instelling aan de belanghebbenden ter hand wordt gesteld, aan hen wordt toegezonden of dat hen kenbaar wordt gemaakt dat de regeling kosteloos verkrijgbaar is. In ieder geval zal de beschikbaarheid zodanig moeten zijn dat belanghebbenden er op korte termijn kennis van kunnen nemen. De uitvoerder of instelling zal moeten nagaan, wat in de betrokken voorziening of instelling de meest doeltreffende manier is om aan deze verplichting te voldoen. Zo kan worden ingespeeld op de specifieke omstandigheden ter plaatse die per voorziening of instelling kunnen verschillen. Overigens is hetgeen deze leden omtrent de thans geldende klachtenregelingen ter ore is gekomen ons niet bekend. Mocht de door deze leden geschetste situatie op dit moment inderdaad voorkomen, dan zal hierin na de invoering van het voorliggende wetsvoorstel in ieder geval verandering komen.

De leden van de RPF-fractie vroegen of een globaal inzicht kan worden gegeven in de kosten die de provincie en betrokken instellingen maken bij de uitvoering van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Zij vroegen of die kosten een goede indicatie geven van de extra kosten die bij de uitvoering van het nu voorliggende wetsvoorstel gemaakt zullen worden.

Voor de provincie zijn aan de uitvoering van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector geen kosten verbonden. De Tweede Kamer heeft de mogelijkheid van hoger beroep bij een provinciale of grootstedelijke klachtencommissie bij amendement uit het wetsvoorstel geschrapt.

Wij hebben geen inzicht in de kosten die de betrokken instellingen maken bij de uitvoering van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Die kosten zijn, net als bij het nu voorliggende wetsvoorstel, afhankelijk van de manier waarop de instelling een en ander heeft ingevuld en worden meestal bepaald door de hoogte van de vacatieregeling, de omvang van de commissie en de frequentie van vergaderen. In het kader van het kwaliteitsbeleid zijn veel instellingen overgegaan tot het instellen van een soort klachtenfunctionaris; deze persoon is aanspreekbaar voor vragen en klachten en kan bemiddelen bij een gesprek met een hulpverlener. Op deze manier kunnen al veel formele klachten worden voorkomen omdat op informele wijze oplossingen worden gevonden. Met de aanstelling van een dergelijke functionaris is er sprake van een vloeiende overgang tussen kwaliteitsverbetering en klachtbehandeling.

### **3. Artikelen**

#### *Artikel 46*

De leden van de RPF-fractie vroegen of overwogen is om de meerderjarige broers en zusters toe te voegen aan de rij van personen die klager kunnen zijn en wat de overwegingen zijn bij de bepaling van de kring van personen die kunnen klagen.

Het begrip klager in het voorstel geeft aan wat minimaal onder klager dient te worden verstaan. Bij de bepaling van de minimale omvang van de kring van personen die moeten kunnen klagen is uitgegaan van de direct belanghebbenden bij de hulpverlening. Dit zijn de jeugdige die de hulpverlening ontvangt en de personen met een zorgplicht jegens de jeugdige die uit dien hoofde contacten hebben met hulpverleners, instellingen en uitvoerders. Voor de meerderjarige broer/zus zal in het algemeen niet gelden dat zij direct belanghebbenden bij de hulpverlening zijn en zal er geen sprake zijn van gedragingen jegens deze broer/zus waarover geklaagd kan worden. Er is dan ook geen noodzaak om de meerderjarige broer/zus als zodanig verplicht als klager op te nemen. Dit laat onverlet dat instellingen en uitvoerders waar wel sprake is van een relatie tussen de voorziening of instelling en een broer of zus, kunnen besluiten de broer/zus in hun klachtenregeling een klachtrecht toe te

kennen. Het is overigens wel zo dat de meerderjarige broer/zus namens de klager kan optreden.

Verder vroegen deze leden hoe precies wordt bepaald, wie anders dan de «erkende klagers» ook mogen klagen. Dit wordt aan de desbetreffende uitvoerder overgelaten, maar worden daarbij – zo vroegen deze leden zich af – ook enige richtlijnen gegeven en is het denkbaar, dat met betrekking tot de ontvankelijkheid van klagers verschil optreedt tussen de ene instelling of de andere.

In artikel 46, onderdeel a, somt het wetsvoorstel de personen op die in ieder geval als klager worden aangemerkt. Het wordt aan de uitvoerder of instelling overgelaten te bepalen, of de klachtenregeling ook voor anderen dan de genoemde personen wordt opengesteld. Als de uitvoerder of instelling hiertoe wenst over te gaan, moet in de klachtenregeling duidelijk zijn aangegeven, op wie de uitbreiding van het klachtrecht betrekking heeft. De ontvankelijkheid van klagers kan derhalve per instelling of voorziening verschillen. Klachten van de in artikel 46, onderdeel a, genoemde personen zijn echter altijd ontvankelijk. Deze vrijheid is de uitvoerders en instellingen gegeven om de klachtenregeling optimaal te kunnen afstemmen op de situatie ter plaatse en op het cliëntenbestand van de desbetreffende voorziening of instelling. Aan deze noodzakelijke flexibiliteit zou afbreuk worden gedaan door het geven van richtlijnen terzake.

Verder wilden de leden van de RPF-fractie en de GPV-fractie weten, waarom voor anderen dan jeugdigen, ouders, voogden, pleegouders en stiefouders geen hoger beroep bij de provinciale klachtencommissie openstaat. Is het – aldus deze leden – niet wenselijk en logisch om ook hen, die dus in eerste instantie ontvankelijk zijn verklaard, het recht op hoger beroep te geven.

Een uitvoerder of instelling beschikt over de bevoegdheid in de eigen klachtenregeling vast te leggen, dat ook andere dan de in het wetsvoorstel opgesomde personen zich tot de door die uitvoerder of instelling in het leven geroepen klachtencommissie kunnen wenden en dus klager zijn in de zin van de wet. Is hij tot een dergelijke uitbreiding van de groep klachtgerechtigden overgegaan, dan dient hij er zorg voor te dragen dat de door hen ingediende klachten in overeenstemming met de wettelijk gestelde eisen worden behandeld.

Op het punt van hoger beroep doelen de vragenstellers op de passage in de memorie van toelichting waar wordt gesteld dat aan anderen dan de personen genoemd in artikel 46, onder a, geen hoger beroep open staat. Bij nader inzien berust deze mededeling op een onjuiste interpretatie van artikel 50. Dat artikel bepaalt immers dat degene die een klacht op grond van artikel 48, vierde lid heeft ingediend een klacht bij de bevoegde provinciale klachtencommissie kan indienen. Deze bevoegdheid komt dus toe aan iedereen die een klacht in eerste instantie kan indienen, dus ook aan degenen die, buiten de kring van personen genoemd in artikel 46, onder a, in de klachtenregeling tot klager zijn bestempeld.

Nu de bepaling van het begrip klager in relatie tot artikel 50 tot onduidelijkheid blijkt te kunnen leiden is, om ieder misverstand te voorkomen, een nota van wijziging met betrekking tot de tekst van artikel 46, onder a, en artikel 50 ingediend. Het begrip klager is daarmee ondubbelzinnig gedefinieerd. Het omvat minimaal de genoemde personen. Indien een uitvoerder of instelling gebruik maakt van de mogelijkheid om het begrip klager uit te breiden dan is daarmee door de gewijzigde tekst van artikel 50 ook het recht op beroep vastgesteld. Daarnaast blijft voorwaarde voor ontvankelijkheid van beroep bij de provinciale klachtencommissies dat ook in eerste instantie een klacht is ingediend.

Wij hebben al eerder aangegeven het niet bezwaarlijk te achten dat uit de systematiek van een raamregeling bij verschillende instellingen of uitvoerders een verschillende klachtenregeling kan volgen. Het is echter, zoals de vraagstellers aangaven, logisch en wenselijk dat iedereen met een klachtrecht ook in beroep kan gaan. Daarbij moet het voor de klager geheel duidelijk zijn dat als hem een klachtrecht is toegekend dan ook de gehele wettelijke regeling op dat klachtrecht van toepassing is.

De leden van de GPV-fractie vroegen, of de definitie van «klager» niet te ruim is omschreven. Aan welke klagers anders dan die in artikel 46, eerste lid, worden genoemd, moet worden gedacht?

Antwoord op deze vraag is eerder in deze nota aan de orde geweest, naar aanleiding van een desbetreffende vraag van die leden.

Voorts vroegen de leden van de GPV-fractie, of een met artikel 6: 15 Awb vergelijkbare bepaling inzake doorverwijzing van een kennelijk onjuist ingediende klacht in dit wetsvoorstel kan worden gemist.

Ingevolge artikel 6: 15, eerste lid, Awb moet een bezwaar- of beroepschrift dat bij een onbevoegd bestuursorgaan of bij een onbevoegde administratieve rechter wordt ingediend, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk worden doorgezonden aan het bevoegde orgaan, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de afzender. Wij achten het niet nodig een vergelijkbare bepaling in het onderhavige wetsvoorstel op te nemen. Wij vertrouwen erop, dat in het uitzonderlijke geval dat een klacht bij de onjuiste klachtencommissie wordt ingediend, deze in overleg met de klager of hij dat wil, de klacht naar de bevoegde instantie zal doorzenden. Dit brengt de zorgvuldigheid die van de klachtencommissie verwacht mag worden met zich mee.

#### *Artikel 47*

Het tweede lid van artikel 47 riep bij de leden van de GPV-fractie de vraag op of nog wel sprake is van een zuiver beroep indien een klacht zowel in eerste als in tweede instantie wordt behandeld door (een lid van) de commissie van toezicht.

Kan geen sprake zijn van ongewenste beïnvloeding van de commissie van toezicht door één van haar leden die een klacht in eerste instantie heeft behandeld, zo vroegen deze leden.

Om een behandeling van de klachten te bespoedigen, is in artikel 71, eerste lid, van de Wet op de jeugdhulpverlening bepaald dat elke klacht eerst wordt beoordeeld door de voorzitter van de commissie van toezicht of door een lid van de commissie die daartoe door de voorzitter is aangewezen. Indien de zaak van eenvoudige aard is, kan de voorzitter c.q. het lid deze zelf afdoen. Tegen de beslissing kan zowel de jeugdige als de directeur beroep instellen bij de klachtencommissie van drie leden uit de commissie van toezicht. Om een onbevangen beoordeling van een ingesteld beroep te waarborgen, bepaalt artikel 75 van de Wet op de jeugdhulpverlening dat de voorzitter van de commissie van toezicht, respectievelijk het lid, tegen wiens beslissing het beroep zich richt, niet aan de behandeling van de zaak door de klachtencommissie kan deelnemen.

Hierbij kan worden opgemerkt, dat in het voorontwerp Beginselenwet Justitiële Jeugdinstellingen de klachtenregeling in die zin wordt aangepast, dat het beroep tegen een beslissing in eerste instantie altijd wordt behandeld door een door het College van advies voor de justitiële jeugdbescherming benoemde beroepscommissie van drie leden.

#### *Artikel 48*

De leden van de GPV-fractie gaven te kennen, er niet van overtuigd te zijn, dat het stellen van een termijn waarbinnen de klachtencommissie tot

een beslissing op een klacht moet komen, aan de uitvoerder of instelling kan worden overgelaten. Zij suggereerden met inachtneming van de te verwachten vergaderfrequentie van de klachtencommissie een termijn in de wet op te nemen, die eenmaal (gemotiveerd) kan worden verlengd.

Eerder in deze nota is dit punt reeds uitvoerig besproken naar aanleiding van een vraag van de leden van de VVD-fractie. Wij verwijzen de aan het woord zijnde leden naar deze passage.

Deze leden vonden de termijn van een maand voor het geven van een reactie op een beslissing van de klachtencommissie en het eventuele treffen van maatregelen aan de ruime kant. Zij stelden voor die termijn te bekorten tot twee weken met de mogelijkheid de termijn met twee weken te verlengen.

Artikel 48, vijfde lid, verplicht de uitvoerder of instelling de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie mede te delen, of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt, of hij n.a.v. dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De tweede volzin van dit artikel biedt de mogelijkheid deze termijn eenmaal onder opgave van redenen te verlengen. Binnen de gestelde termijn dient de uitvoerder of instelling in staat te zijn het oordeel van de klachtencommissie grondig te overwegen en een gemotiveerd besluit te nemen omtrent de stappen die naar aanleiding van dat oordeel zullen worden ondernomen. Veelal zal daartoe overleg binnen de voorziening of instelling gevoerd moeten worden. Daarna moet het een en ander helder en met redenen omkleed schriftelijk worden vastgelegd. Vaak zal een termijn van twee weken hiervoor ontoereikend zijn en het is daarom niet zinnig deze toch in de wet op te nemen. Van de verlengingsmogelijkheid die als uitzondering bedoeld zou zijn, zou waarschijnlijk vrijwel steeds gebruik gemaakt worden.

De leden van de GPV-fractie vroegen tevens of het niet de voorkeur verdient een model-reglement te ontwikkelen inzake de werkzaamheden van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 48 derde lid.

In het kader van het Programma kwaliteitszorg is in het bestuurlijk Gestructureerd Overleg een plan van aanpak vastgesteld. Dit zal worden uitgevoerd door SOJN tezamen met VOG, NVAGG en NVGGz. Uitgangspunt hierin is dat uitvoerders en instellingen in de jeugdzorg primair verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de door hen geleverde zorg. Het programma sluit daarom nadrukkelijk aan bij lopende beleids-trajecten van partijen. Onder het kopje cliëntenbeleid is onder andere voorzien in de opstelling van een model klachtenregeling. Dit model zal worden aangeboden als voorbeeld voor nog vast te stellen regelingen en als toetssteen voor de reeds bestaande klachtenregelingen. Niet is voorzien in een model-reglement voor de werkwijze van de klachtencommissie. Met partijen zal overlegd worden over de wenselijkheid en mogelijkheid daarvoor een apart model op te stellen, danwel deze werkwijze op te nemen in het model-klachtenreglement.

Deze leden vroegen voorts of de kring van klagers in het zesde lid van artikel 48 niet te ruim wordt opgevat. Vallen ook cliëntenorganisatie en cliëntenraden onder de reikwijdte van dit artikellid zo vroegen zij.

Dit artikellid heeft betrekking op de situatie waarin degene die tot klagen gerechtigd was inmiddels is overleden. Verwacht mag worden dat een dergelijke situatie in de jeugdhulpverlening weinig zal voorkomen. Omdat geen reden bestaat voor afwijking is aangesloten bij de systematiek zoals die geldt voor de zorgsector. De toelichting bij artikel 2, zesde lid, van de Wet klachtrecht voorzieningen cliënten zorgsector, die bij nota van wijziging is opgenomen (kamerstukken II 1994/95, 23 040, nr. 16), vermeldt dat dit lid beoogt zeker te stellen dat nabestaanden ook nog een klacht kunnen indienen in geval de cliënt inmiddels is overleden en er derhalve

van optreden namens die cliënt geen sprake meer kan zijn. Door de wijze van formulering is geen enkele beperking gesteld aan de groep van personen die een dergelijke klacht kunnen indienen. Aldus ontstaat een soepele mogelijkheid voor nabestaanden van de overledene in de ruimste zin van het woord om desgewenst een klacht in te dienen over de wijze waarop deze is behandeld. Hieraan willen wij toevoegen dat, gezien de aard van de klachtenregeling, waarbij het gaat om de bejegening in individuele gevallen, een klacht over de behandeling van een overledene door een cliëntenorganisatie of cliëntenraad niet voor de hand ligt.

#### *Artikel 49*

De leden van de RPF-fractie vroegen hoe de verdeling van de kwaliteitszetels in de provinciale klachtencommissie onder de genoemde organisaties plaats vindt, bijvoorbeeld of daarbij sprake is van afvaardiging bij toerbeurt. Tevens vroegen deze leden naar de samenstelling van het laatste derde deel van de klachtencommissie.

De regeling en benoeming van de provinciale klachtencommissies is een zaak van de provincie. Het is aan de provincie om een en ander in haar verordening adequaat te regelen. Wij gaan er daarbij vanuit dat de provincie bij de benoeming uit de voordracht let op een evenwichtige en pluriforme samenstelling van de klachtencommissie. Van belang is daarbij dat de genoemde organisaties een aanbevelingsrecht hebben, hetgeen niet verward moet worden met een recht tot afvaardiging. De organisaties zullen mensen aanbevelen waarin men vertrouwen heeft. Deze personen behoeven niet uit de eigen kring van de organisaties te komen en er is geen sprake van een situatie van formele vertegenwoordiging. Het staat de organisaties daarbij vrij een aantal geschikte personen bij toerbeurt aan te bevelen.

In geval de gezamenlijke organisaties een voordracht doen zijn er twee mogelijkheden: ofwel men doet een gezamenlijke voordracht die evenveel personen omvat als het aantal te verdelen kwaliteitszetels, dan is de situatie eenvoudig en kan de provincie de voordracht in zijn geheel overnemen. Ofwel iedere organisatie draagt een of meer personen voor waardoor het aantal voorgedragen personen meer is dan het aantal kwaliteitszetels. Voor dat geval dient de provinciale verordening een regeling te bevatten.

De benoeming van het laatste derde deel van de provinciale klachtencommissies staat de provincie geheel ter vrije keuze. Wij gaan ook hier er vanuit dat de provincie bij haar keuze let op een evenwichtige en pluriforme samenstelling van de commissie.

Deze leden vroegen vervolgens in welke verhouding landelijke werkende instellingen staan tegenover provinciale klachtencommissies.

De werkingssfeer van de provinciale klachtencommissies is duidelijk afgegrensd. Daarbij is niet het werkingsgebied van de instelling van belang, maar de vestigingsplaats van de voorziening of instelling waarbinnen de klacht speelt.

#### *Artikel 51*

De leden van de RPF-fractie willen weten of er al een modelreglement voor de provinciale klachtencommissies is, of dat die er komt. Zij vragen tevens of het niet wenselijk is dat deze op centraal niveau wordt vastgesteld.

Binnen het Interprovinciaal overleg (IPO) wordt gewerkt aan een modelreglement voor de provinciale klachtencommissies. Dit zal de provincies aangeboden worden met de aanbeveling daar zo weinig mogelijk van af te wijken. Daarnaast is ons bekend dat enkele provincies, te weten Gelderland, Overijssel en Flevoland, plannen ontwikkelen om in dezen samen te werken. Daarbij wordt niet alleen overwogen om tot één

reglement te komen, maar ook om uit het oogpunt van deskundigheidsbevordering de provinciale klachtencommissies (gedeeltelijk) uit dezelfde personen te laten bestaan. Dit in de verwachting dat het aantal malen dat beroep op deze commissies gedaan zal worden niet groot zal zijn. Wij staan hier niet afwijzend tegenover mits de regeling waarborgt dat steeds als provinciale klachtencommissie wordt opgetreden, terwijl ook de toegankelijkheid voor de klager gewaarborgd blijft, wat inhoudt dat de klachtencommissie zitting houdt op niet al te grote afstand van de vestigingsplaats van de voorziening of instelling.

Wij zijn van mening dat gezien de territoriale indeling van provinciale klachtencommissies en de bemoeienis daarbij van de provincies het niet in de rede ligt om de verordeningen op centraal niveau vast te stellen of voor te schrijven. De provincies zijn vrij om elkaars reglement over te nemen danwel in onderlinge samenwerking of binnen het IPO tot een gelijklopende regeling te komen. Op het punt van de gewenste rechts-eenheid zijn wij van mening dat deze voldoende wordt gewaarborgd door het wettelijk kader.

De leden van de GPV-fractie lazen in het vierde lid van artikel 51 een extra argument voor hun stelling, dat er bindende kracht aan de beslissingen van de provinciale klachtencommissie zou moeten worden toegekend. Zij meenden, dat de openbaarmaking van het (vermeende) falen van de uitvoerder of instelling als sanctie op het uitblijven van een reactie of maatregelen, ongewenste effecten kan hebben, die met het toekennen van bindende kracht aan de beslissing van de provinciale klachtencommissie voorkomen kunnen worden.

Artikel 51, vierde lid, regelt de bevoegdheid van de provinciale klachtencommissie haar oordeel over een klacht tezamen met de ontvangen mededeling van de uitvoerder of instelling – met uitzondering voorzover mogelijk van de gegevens omtrent de persoon van de klager – openbaar te maken. Eerder in deze nota is reeds uiteengezet waarom wij van oordeel zijn, dat het niet gewenst is aan de uitspraken van de provinciale klachtencommissie een bindend karakter toe te kennen. De bevoegdheid tot openbaarmaking is in het wetsvoorstel opgenomen teneinde de uitvoerder of instelling aan te sporen tijdig en weloverwogen op het advies van de provinciale klachtencommissie te reageren en hiervan niet zonder zwaarwegende redenen af te wijken. Deze bevoegdheid doet niets af aan de redenen die ertoe hebben geleid het oordeel van de provinciale klachtencommissies niet bindend te verklaren. Ongewenste effecten die openbaarmaking van het oordeel der provinciale klachtencommissie voor de uitvoerder of instelling zou kunnen hebben, kan deze voorkomen door het advies van de commissie over te nemen en zonodig passende maatregelen te treffen. Het niet opvolgen van het advies en het daarmee lopen van de kans op openbaarmaking is een keuze die de uitvoerder of instelling zelf maakt.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
E. G. Terpstra

De Staatssecretaris van Justitie  
E. M. A. Schmitz